



TNT Express Worldwide spol. s r.o.
Výročná správa za rok 2012



sure *we can*

Obsah

Úvod	3
1 Mílniky roku 2012	4
2 Vybrané ukazovatele	5
3 Príhovor generálneho riaditeľa	6
4 Od vzniku až po súčasnosť	8
5 TNT Express Worldwide spol. s r. o.	10
5.1 Poslanie, vízia, hodnoty	13
5.2 Podnikateľské princípy spoločnosti	14
5.3 Charakteristika trhu	15
5.4 Stratégia	19
5.5 Ciele	20
5.6 Operačná infraštruktúra na Slovensku	21
5.7 Hospodárske výsledky	22
5.8 Portfólio služieb	23
5.9 Informačné a komunikačné technológie	29
5.10 Certifikáty a akreditácie	32
5.11 Zamestnanecká politika	34
5.12 Komunikácia	37
5.13 Spoločenská zodpovednosť	39

Úvod

Sure we can

Naše poslanie

„Sme globálny tím skúsených ľudí, ktorí spájajú podnikanie, trhy a ľudí udržateľným spôsobom.“



I Míľniky 2012

30. január TNT Slovensko spúšťa novú špeciálnu službu PharmaSafe
3. február TNT Slovensko prešla externým dozorným auditom na normy ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 a OHSAS 18001:2007 bez výhrad
2. marec TNT Slovensko úspešne prešla kontrolou bezpečnostnej ochrany civilného letectva vykonanou Európskou komisiou
3. marec TNT Slovensko organizuje 9. výročnú konferenciu
1. máj TNT Slovensko zavádza do obehu novú generáciu základnej rady TNT obalov
2. jún TNT Slovensko organizuje Pochod proti hladu/End Hunger: Walk the World v Nitre
6. jún TNT Slovensko sponzoruje Deň belasého motýľa
20. jún TNT Slovensko úspešne prešla kontrolou dodržiavania podmienok a kritérií pre držiteľa SHS osvedčenia vo svojom depe v Košiciach
1. júl TNT Slovensko spúšťa implementáciu celosvetového projektu „Doručovať v perfektnom stave“
15. september Tím zamestnancov reprezentuje TNT Slovensko na bratislavskom behu TNT River Park Night Run
10. október TNT Slovensko sponzoruje Deň nezábudiek
1. november TNT Slovensko sponzoruje Mesiac fotografie 2012 v Bratislave
9. november TNT Slovensko je oficiálnym prepravcom Medzinárodného filmového festivalu v Bratislave
10. november TNT Slovensko sponzoruje Holandskú komoru a jej „8th Annual Charity Gala Dinner 2012“

2 Vybrané ukazovatele

	2011	2012
Počet zamestnancov	130	137
Počet úrazov	0	0
Priemerný počet tréningových dní na zamestnanca	7,25	4,7
Obsadenie voľných manažérskych miest internými kandidátmi	100 %	50 %
Schopnosť TNT Slovensko prevýšiť očakávania zákazníkov	61,2 %	58,08 %
Počet objednaných zásielok cez elektronické riešenia TNT	85 %	87 %
Počet elektronických faktúr	52,5 %	59 %



3 Príhovor generálneho riaditeľa

Vážení čitatelia,

začiatkom roku 2012, keď TNT Express bilancovala svoj prvý rok ako samostatná spoločnosť, bola na výročnej konferencii predstavená nová stratégia s názvom „Budujeme na našich silných stránkach“. Jej podstatou bolo zameranie sa na operácie v Európe, v ktorých spočíva naša sila. Na druhej strane sa sústredila na limitovanie pôsobenia TNT na rastúcich trhoch znižovaním nákladov na domestikové operácie a fixné prepravné letecké kapacity.

Krátko po tejto udalosti UPS v marci 2012 oznámila svoj zámer kúpiť TNT Express. Hoci bola táto udalosť zo začiatku prekvapujúca, po prehodnotení ponuky na základe súčasných hospodárskych podmienok zlúčenie čoskoro získalo podporu všetkých akcionárov spoločnosti. Akvizíciu, ale poznačili obavy Európskej komisie týkajúce sa zachovania hospodárskej súťaže a po jej viacerých opakovaných žiadostiach o ústupky zo strany UPS v druhej polovici roka sa obchod nakoniec definitívne zrušil v januári 2013.

Napriek tomu, že aktivity spojené s plánovaným zlúčením v mnohých smeroch narúšali bežný chod spoločnosti, TNT Express neprestala upevňovať svoju pozíciu na trhu a plnila svoje sľuby zákazníkom, pričom systematicky znižovala a optimalizovala svoje prevádzkové náklady.

Vo východoeurópskom regióne sa TNT Express naďalej dynamicky rozvíjala a Slovensko nebolo výnimkou. Rok 2012 sa ukázal ako ďalší rok hospodárskeho rastu, pričom tržby vzrástli o takmer 9 % a počet aktívnych zákazníkov sa zvýšil až o 15 % oproti minulému roku. Všetky ukazovatele zaznamenali pozitívny vývoj a zároveň sme prispeli k regionálnemu aj celopodnikovému úsiliu zameranému na znižovanie nákladov.

Pokračovali sme v zlepšovaní procesov, ktoré sú našou konkurenčnou výhodou. Operácie boli zamerané na celosvetovú iniciatívu „Doručovať v perfektnom stave“. Ďalší projekt s názvom „Sú vaše zásielky pripravené na cestovanie?“ si vyžiadal spoluprácu viacerých oddelení. Cieľom bolo znížiť počet zásielok poškodených počas prepravy prísnou kontrolou ich balenia. Slovenská pobočka TNT Express koordinovala implementáciu tohto projektu v rámci východoeurópskeho regiónu. Súčasťou iniciatívy je naučiť zákazníkov, aké sú štandardy balenia zásielok určených na prepravu.

Popri udržaní súčasného portfólia služieb navrhuje náš obchodný tím aj nové komplexné riešenia šité na mieru potrebám zákazníkov, ktoré častokrát zahŕňajú služby pridanej hodnoty, tzv. „Value Added Services“. Tie sa v poslednom čase rozšírili aj do segmentu B2C. Našu silnú orientáciu na informačné technológie dokazuje

portfólio elektronických riešení vrátane myTNT či eFakturácie, vďaka ktorým poskytujeme našim zákazníkom väčšiu flexibilitu a pohodlie pri objednávaní, sledovaní a fakturovaní zásielok. V roku 2012 bolo až 87 % zásielok objednaných elektronicky.

Samozrejme sme radi, že sa nám podarilo úspešne obhájiť všetky ISO, bezpečnostné a CSR štandardy a to aj napriek rozpočtovým obmedzeniam. Naším zamestnancom boli k dispozícii viaceré významné školenia a tréningy v súlade s medzinárodnou normou Investor in People. Sami sme tiež zorganizovali či inak podporili množstvo charitatívnych a športových akcií, aby bola naša práca v týchto časoch neistoty veselšia.

Proces zlučovania je už uzatvorený. Vďaka spätnej väzbe a podpore našich verných klientov zostala TNT Express samostatnou spoločnosťou na trhu a my sme i naďalej odhodlaní rozvíjať našu nezávislú budúcnosť prostredníctvom vykonávania podnikovej stratégie a sústredením sa na potreby a požiadavky našich zákazníkov.

S pozdravom,

Dino Ajanović



4 Od vzniku až po súčasnosť

Pôvod

Spoločnosť Thomas Nationwide Transport (TNT) založil v Austrálii v roku 1946 Ken Thomas. V priebehu rokov sa TNT rozrástla na globálny podnik a o 50 rokov neskôr ju kúpila holandská poštová a telekomunikačná spoločnosť KPN. V roku 1998 sa poštová, logistická a expresná divízia osamostatnili od KPN a začali spoločne fungovať pod menom TNT Post Group N.V. V roku 2005 sa skupina premenovala na TNT N.V. Logistická divízia skupiny bola predaná v roku 2006. V roku 2011 TNT N.V. rozdelila svoje poštové a expresné aktivity do dvoch samostatných spoločností, nezávisle kótovaných na burze cenných papierov Euronext v Amsterdame: Post NL a TNT Express.

TNT Express

Spoločnosť TNT Express má sídlo v holandskom meste Hoofddorp a je jednou z najväčších expresných doručovacích spoločností na svete.

Stratégia a smerovanie

Osamostatnenie TNT Express prinieslo firme v roku 2011 nové smerovanie. V roku 2012 sa už firma riadila vlastným poslaním: „Sme globálny tím skúsených ľudí, ktorí spájajú podnikanie, trhy a ľudí udržateľným spôsobom,” a víziou: „Stať sa najobdivovanejšou doručovacou spoločnosťou.”

Vo februári 2012 oznámila firma aj novú stratégiu s názvom „Building on Strengths,” čiže „Budujeme na našich silných stránkach”, ktorá odrážala nové poslanie a víziu TNT Express. Srdcom tejto stratégie bolo zameranie sa na Európu. Plné uskutočňovanie novej stratégie však narušila ponuka na kúpu TNT zo strany UPS.

Oficiálne zverejnenie ponuky UPS na akvizíciu TNT Express sa uskutočnilo 19. marca 2012. Dozorná aj Výkonná rada TNT Express túto ponuku jednohlasne prijala a podporila vzhľadom na výhody, ktoré malo zlúčenie so spoločnosťou UPS priniesť tak zákazníkom ako aj zamestnancom TNT. Zlúčenie podporili aj mnohé národné a nadnárodné authority dohliadajúce na konkurenčné dianie na trhu. Akvizícia sa však napokon neuskutočnila a 30. januára 2013 bola formálne zablokovávaná Európskou komisiou.

Celosvetové pokrytie a služby

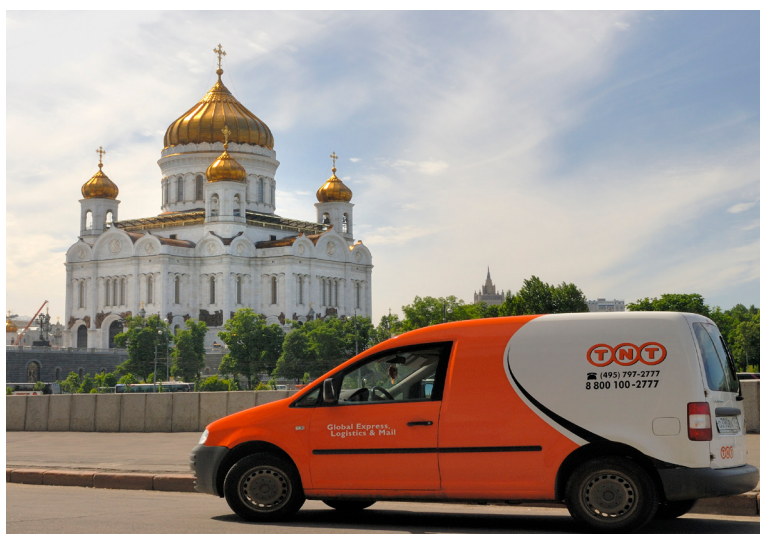
TNT Express denne prepraví približne 1 milión zásielok od dokumentov, balíkov až po ťažký paletový náklad. Využíva cestné aj letecké prepravné siete v Európe, na Strednom Východe a v Afrike, Tichomorskej Ázii a Amerike. Centrálny hub pre letecké operácie TNT Express sa nachádza v belgickom meste Liège. V roku 2012 boli celkové príjmy TNT Express 7,3 miliardy eur.

Regionálne, národné a celosvetové doručovateľské služby ponúka TNT Express primárne pre firmy. Tento trh podnikania sa nazýva aj anglickou skratkou B2B (business to business – firma predáva firme). Pre kľúčových zákazníkov poskytuje TNT Express aj inovatívne riešenia zahŕňajúce doručenia B2C (business to consumer – od firmy ku konečnému spotrebiteľovi). Expresné služby sú poskytované za ceny, ktoré sú odvodené od rozmerov a hmotnosti zásielok, cieľovej destinácie a typu zvolenej expresnej služby.

Európa – domovský trh

TNT Express je lídrom na národnom a intraeurópskom expresnom trhu B2B s trhovým podielom 17 %. Európska expresná sieť TNT Express je svojou hustotou, leteckým a cestným pokrytím unikátnym vo svojom odvetví. Vďaka nej si klienti v každej európskej krajine môžu cez TNT Express poslať zásielky, ktoré majú byť doručené v rámci danej krajiny, v rámci Európy alebo majú putovať z Európy do ktorejkoľvek krajiny na svete. Zákazníci si môžu vybrať medzi leteckým doručením Express v nasledujúci pracovný deň alebo menej urgentným servisom Economy, ktorý maximálne využíva nákladovú efektivitu cestnej prepravy. TNT Express dokáže prepraviť zásielky s akoukoľvek hmotnosťou. Zákazníci oceňujú najmä jednoduché objednávanie a jeden lokálny kontakt, na ktorom dostanú expresné riešenie pre každú svoju zasielateľskú požiadavku, i tú neštandardnú. Vďaka tomu šetria svoj čas i transakčné náklady.

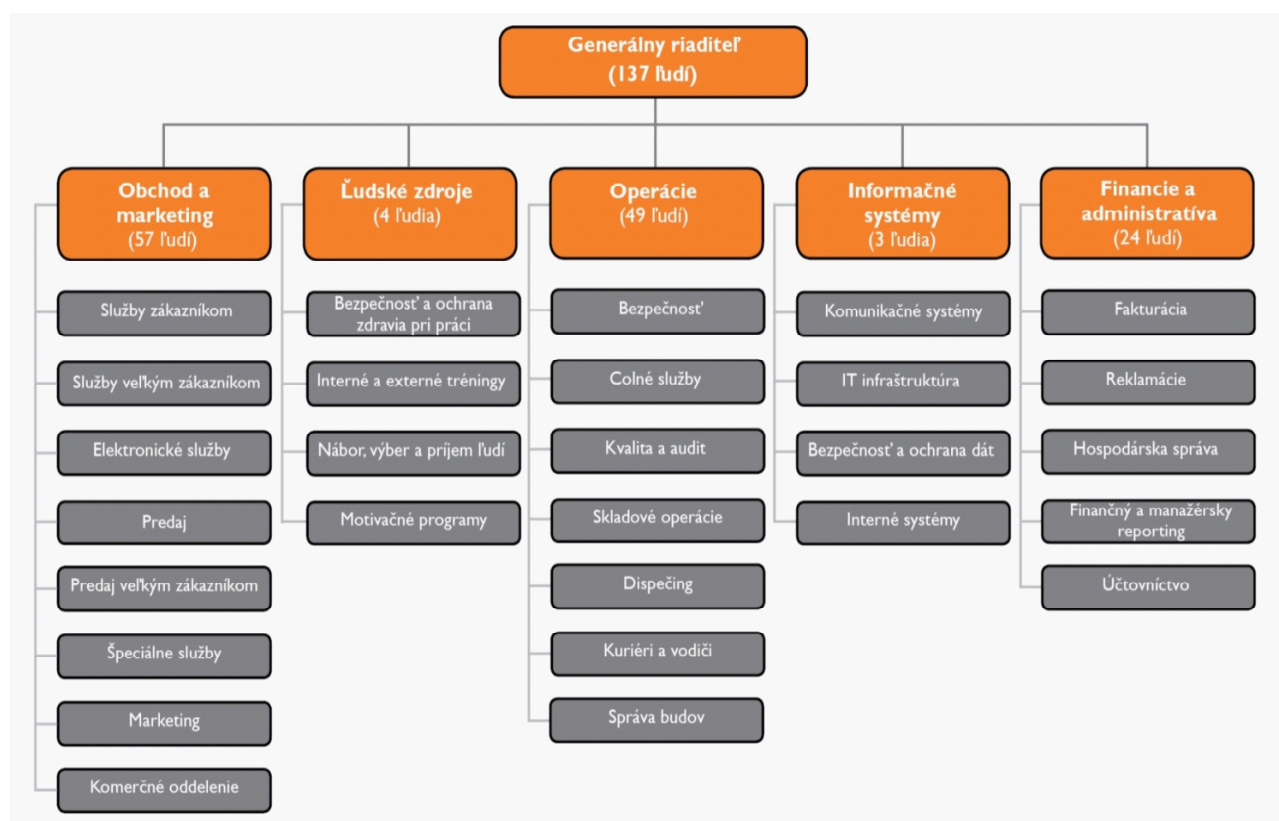
Oficiálna webová stránka TNT Express je: <http://www.tnt.com/corporate>.



5 TNT Express Worldwide spol. s r.o.

Úspešné etablovanie spoločnosti TNT Express v Českej a Slovenskej republike sa začalo v roku 1991. Od roku 1993 pôsobí TNT Express v Slovenskej republike ako samostatná spoločnosť pod názvom TNT Express Worldwide spol. s r.o. (ďalej ako TNT Slovensko). Firma k 31. 12. 2012 zamestnávala 137 interných zamestnancov a 74 zmluvných partnerov. Jednotlivé oddelenia spoločnosti sa delia na Obchodné a marketingové oddelenie, Operačné oddelenie, Oddelenie financií a administratívy, Oddelenie informačných a komunikačných technológií a Oddelenie ľudských zdrojov. TNT Slovensko disponuje vozovým parkom so 67 vozidlami, z toho 57 je kuriérskych a 10 linehaulových (pozn. linehaul = cestná kyvadlová doprava).

Obrázok 1: Organizačná štruktúra TNT Slovensko k 31. 12. 2012



Členstvá

V súlade s pôsobením na slovenskom trhu je TNT Slovensko v zmysle charakteru svojho podnikania členom viacerých organizácií:

- Zväz logistiky a zasielateľstva Slovenskej republiky (ZLZS)
- Asociácia slovenských expresných prepravcov (ASEP)
- Netherlands Chamber of Commerce in the Slovak Republic

Manažment

K 31. 12. 2012 pozostával manažment TNT Slovensko z nasledovných ľudí:

Ing. Dino Ajanović (1957)

Generálny riaditeľ/Country General Manager

Vyštudoval Elektrotechnickú fakultu v Belehrade v Juhoslávii. V TNT pôsobí od marca 2000. Pozíciu Generálny riaditeľ pre TNT Slovensko začal vykonávať v auguste 2001. Jeho náplňou je zabezpečiť efektívne podnikateľské plánovanie, predpovedať vývoj a stanoviť aktivity na podporu plánov v smere dosiahnutia ziskových cieľov pre daný rok a zároveň zabezpečiť dlhodobú ziskovosť pobočky. Svoje riadiace manažérske schopnosti si počas pôsobenia v TNT Slovensko zdokonalil v roku 2004 úspešným ukončením štúdia manažérskych a podnikateľských zručností na prestížnej zahraničnej univerzite Warwick University v Anglicku.



Ing. Mária Džundová (1964)

Obchodná a marketingová riaditeľka/Country Sales & Marketing Manager

Absolvovala Vysokú školu technickú v Košiciach, odbor Výkonová elektronika. Na súčasnú pozíciu nastúpila v TNT Slovensko vo februári 2001. Jej hlavnou zodpovednosťou je riadiť predaj služieb TNT na Slovensku vrátane Oddelenia služieb zákazníkom, Špeciálnych služieb a Internetových riešení. Rovnako ako Generálny riaditeľ i ona je absolventkou diaľkového štúdia manažérskych a podnikateľských zručností na prestížnej Warwick University, ktoré ukončila úspešne v roku 2006.



Ing. Pavel Švanyga (1965)

Riaditeľ operačného oddelenia/Country Operations Manager

Pavel Švanyga je absolventom Náморnej akadémie v Odese. Pre TNT Slovensko pracuje od augusta 2000. V roku 2005 prevzal k pozícii Riaditeľ operačného oddelenia aj funkciu konateľa spoločnosti. Jeho hlavnou úlohou je riadiť prevádzku doručovacej siete TNT na Slovensku vrátane kuriérov, flotily expresných vozidiel a prevádzky triediacich centier. Štúdium manažérskych a podnikateľských zručností na Warwick University úspešne ukončil v roku 2008. Medzi jeho špeciálne skúsenosti patrí účasť na humanitárnej misii v Mozambiku v rámci spolupráce TNT so Svetovým potravinovým program OSN, kde v roku 2007 pôsobil dva mesiace ako špecialista na logistickú podporu humanitárnej pomoci pre oblasti postihnuté záplavami.



Ing. Monika Szabová (1978)

Riaditeľka financií a administratívy/Country Finance & Administrations Manager

Vyštudovala Ekonomickú univerzitu v Bratislave. Do TNT Slovensko nastúpila v roku 2002. K pozícii Riaditeľka financií a administratívy, ktorú vykonáva od septembra 2005, prijala v októbri 2008 funkciu konateľky. Medzi jej zodpovednosti patrí štatutárne výkazníctvo, interný reporting a kontrola, príprava rozpočtu, krátkodobých a dlhodobých plánov, riadenie pohľadávok, riešenie reklamácií, fakturácia a hospodárska správa. Popri zamestnaní vyštudovala kurz Efektívny manažér na City University v Bratislave.

**Mag. Jana Wimmerová (1978)**

Riaditeľka ľudských zdrojov a BOZP/Country Human Resources & Health & Safety Manager

Je absolventkou Obchodnej fakulty na Ekonomickej univerzite vo Viedni. Už počas štúdia sa ako konzultant venovala oblasti manažmentu ľudských zdrojov v personálnej agentúre. Po ročnom študijnom pobyte v Španielsku nastúpila v roku 2007 do spoločnosti Faurecia, kde sa v priebehu piatich rokov vypracovala na pozíciu HR manažéra. V TNT pracuje od septembra 2012. Pod jej zodpovednosť patrí riadenie a rozvoj ľudských zdrojov, tvorba a implementácia personálnej stratégie, rozvoj kompetencií zamestnancov, peňažné a nepeňažné odmeňovanie, bezpečnosť a ochrana zdravia zamestnancov pri práci.

**Ing. Dušan Štrbák (1962)**

Riaditeľ informačných a komunikačných systémov/Country ICS Manager

Ukončil inžinierske štúdium na Elektrotechnickej fakulte Slovenskej technickej univerzity v Bratislave, odbor Technická kybernetika, riadiace systémy. Od decembra 2001 vykonáva funkciu Riaditeľa informačných a komunikačných systémov v TNT Slovensko. Jeho úlohou je zabezpečiť kvalitné systémy a služby v rámci informačných a komunikačných systémov na podporu firemných obchodných cieľov. V rámci rozvojových programov podporovaných a financovaných TNT Express taktiež ukončil v roku 2006 štúdium vodcovstva na Warwick University.



5.1 POSLANIE, VÍZIA, HODNOTY A KVALITY

Poslanie, vízia a základné firemné hodnoty a kvality TNT Slovensko vychádzajú zo smerovania celej skupiny TNT Express. Ich súčasné znenie vstúpilo do platnosti v druhej polovici roku 2011 ako dôsledok nového samostatného fungovania TNT Express.

Poslanie:

Sme globálny tím skúsených ľudí, ktorí spájajú podnikanie, trhy a ľudí udržateľným spôsobom.

Vízia:

Stať sa najobdivovanejšou doručovacou spoločnosťou.

Základné firemné hodnoty:

- Sme zameraní pre našich zákazníkov
- Staráme sa o našich ľudí
- Plníme svoje sľuby
- Myslíme spôsobom „can do“

Základné firemné kvality:

- Zapájať ľudí
- Pracovať spoločne
- Vytvárať národné a svetové partnerstvá
- Doručovať jedinečnú „oranžovú“ skúsenosť našim zákazníkom



5.2 PODNIKATEĽSKÉ PRINCÍPY SPOLOČNOSTI

TNT Express je odhodlaná korektne podnikat', a preto riadi svoju podnikateľskú činnosť v súlade so štandardmi spoločnosti a jej podnikateľskými princípmi. Rovnako podporuje zásady Organizácie spojených národov o globálnom dopade na ľudské práva, štandardy zamestnanosti, životné prostredie a antikorupciu.

Podnikateľské princípy TNT Express sú rozdelené do štyroch základných oblastí:

Princípy, ktorými sa riadi naša spoločnosť:

- Dodržiavame zákon a normy spoločnosti.
- V našom výkazníctve poskytujeme úplné, pravdivé, presné a včasné informácie.
- O našich podnikateľských aktivitách komunikujeme otvorene a prehľadne s dodržaním dôvernosti údajov.
- Nezasahujeme do straníckych politických záležitostí.
- Naším zamestnancom poskytujeme bezpečné a zdravé pracovné podmienky.

Princípy, ktoré riadia naše vzťahy s našimi zamestnancami:

- Vytvárame rovnaké príležitosti pre všetkých našich zamestnancov.
- Nediskriminujeme na základe veku, fyzického postihnutia, etnického pôvodu, pohlavia, rodinného stavu, rasy, náboženstva alebo sexuálnej orientácie.
- Ku všetkým ľuďom pristupujeme s úctou a vážnosťou.
- Vyhýbame sa konfliktu záujmov.
- Nevyužívame majetok spoločnosti na neoprávnený osobný zisk.
- Nevyhľadáujeme, neposkytujeme ani neakceptujeme neprimerané osobné zisky.
- Nevyhľadáujeme, nevyplácame ani neprijímame úplatky.

Princípy, ktorými sa riadi naše podnikanie:

- Usilujeme sa o to, aby sme poskytovali našim zákazníkom najspoľahlivejšie a efektívne riešenia.
- Garantujeme bezpečnosť majetku a informácií nám zverených.
- Nepoužívame neetické postupy na získanie konkurenčnej výhody.
- Riadime sa našimi podnikateľskými princípmi pri rozhodnutiach vykonávať našu činnosť alebo pri uzatváraní partnerstiev s inými.

Princípy, ktorými sa riadi náš vzťah k svetu:

- V rámci našich podnikateľských aktivít podporujeme a usilujeme sa o realizáciu zlepšení, ktoré môžu viesť k udržateľným výhodám pre životné prostredie a sociálnu situáciu.

5.3 CHARAKTERISTIKA TRHU

Prepravné odvetvie

TNT pôsobí v oblasti prepravy tovarov a dokumentov po celom svete so zameraním na vyzdvihnutia a doručenia definované na deň a čas. Biznisom TNT je doručiť biznis svojim zákazníkom v správny čas na správne miesto a v perfektnom stave. Hlavné odvetvia, ktoré TNT svojimi službami pokrýva, zahŕňajú automobilový priemysel, počítače, elektroniku, finančné odvetvie, vládne organizácie, zdravotníctvo a farmáciu, strojárstvo, módný priemysel a telekomunikácie.

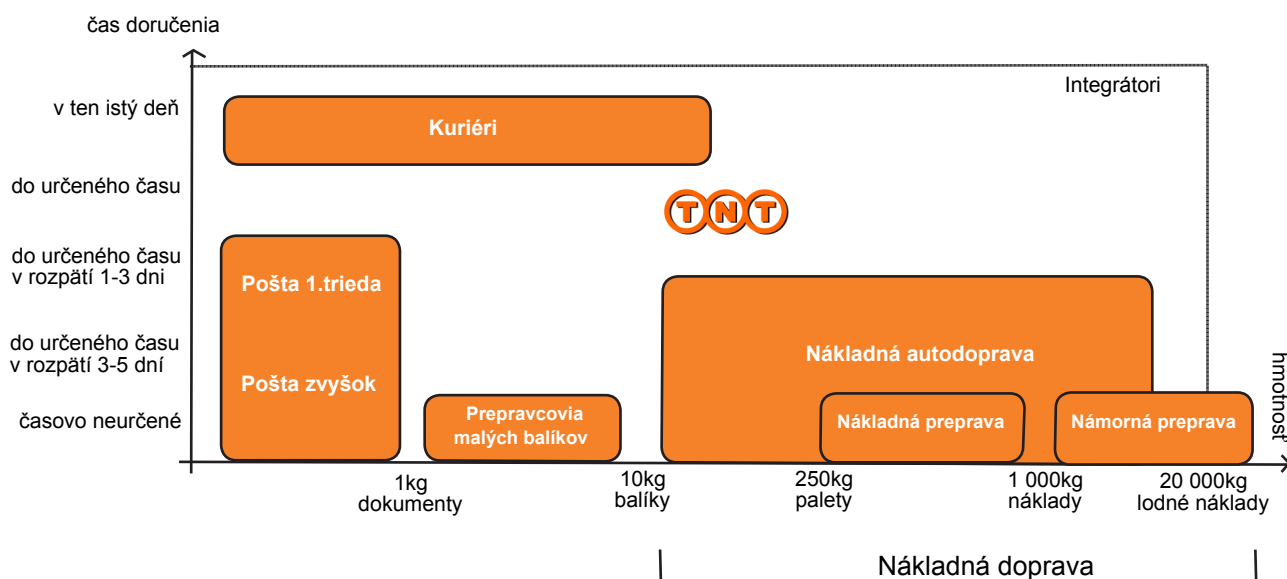
TNT vyzdvihuje, prepravuje, triedi, manipuluje a doručuje dokumenty, balíky a paletové zásielky. Využíva na to svoju fyzickú infraštruktúru (prekladiská, sklady, kamióny, lietadlá a pod.), elektronickú infraštruktúru (systémy na fakturáciu, na sledovanie pohybu zásielok a pod.) a komerčnú infraštruktúru na získavanie, obsluhu a udržiavanie zákazníkov.

Tovary a dokumenty doručované cez TNT Express majú rôzne hmotnosti, tvary a rozmery. Môžu byť ľahké a malé ako obálka alebo ťažké a veľké ako motor prúdového lietadla. Môžu meniť svoj tvar, napríklad ak sa viaceré balíky skombinujú do jednej palety, môžu mať rôzne požiadavky na rýchlosť, bezpečnosť a spôsob doručenia. Vzhľadom na vzdialenosť ich putovania môže ísť od národných, cez cezhraničné, intrakontinentálne až po medzikontinentálne prepravy.

Hmotnosť a rýchlosť sú základné veličiny, ktoré definujú rôzne druhy požiadaviek klientov. V odvetví prepravy sa v základe rozlišujú prepravy do 1 kg (dokumenty), do 30 kg (balíky) a nad 30 kg (palety, doklady a pod.). Z hľadiska času sa rozlišujú doručenia v ten istý deň (Sameday), doručenia s určeným časom a dňom (10:00 Express a pod.), doručenia s určeným dňom v rozpätí 1-3 dni, doručenia s určeným dňom v rozpätí 3-5 dní a časovo neurčené doručenia.

Všetky tieto typy doručení potrebujú inú doručovaciu sieť a zabezpečujú ich iné doručovateľské spoločnosti. V transportnom odvetví tak nájdeme od veľmi efektívnych a časovo senzitívnych expresných sietí (letecké a cestné), ktoré operujú integritou (ako TNT), až po časovo najmenej citlivú lodnú dopravu. Poskytovatelia nákladnej dopravy zase operujú sčasti virtuálnu sieť, keďže využívajú priestor lietadiel, lodí a nákladných áut iných operátorov v kombinácii s vlastnými skladmi a depami v prístavoch a na letiskách. Kuriéri sa zameriavajú na ľahké zásielky a ich doručenie ten istý deň a nasledujúci deň.

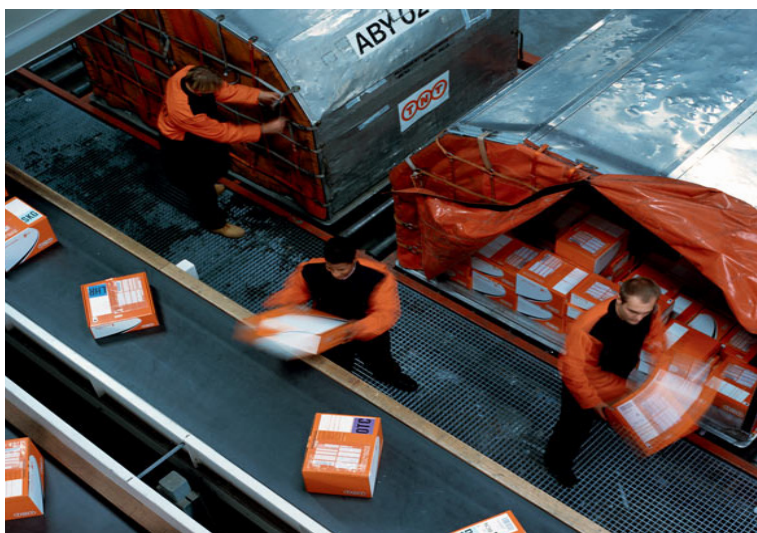
Obrázok 2: Odvetvie prepravy podľa rýchlosti doručenia a hmotnosti zásielok



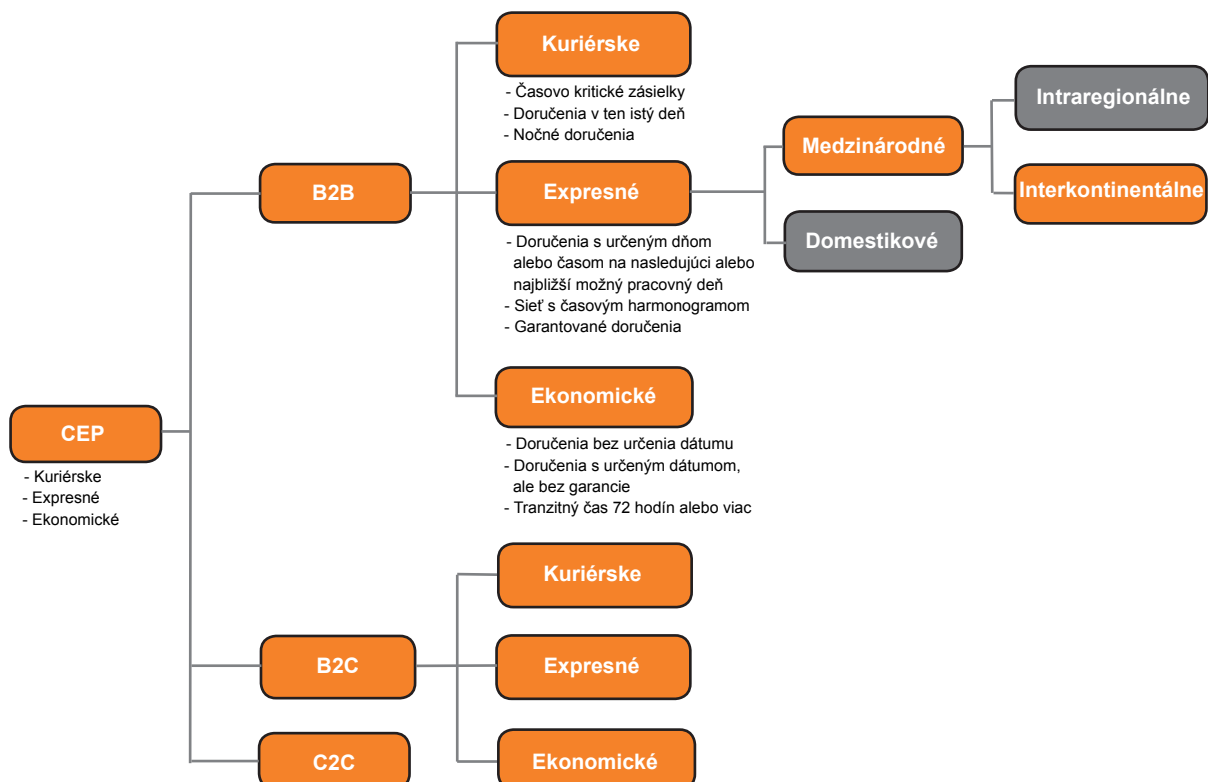
Expresný kuriérsky trh balíkov

TNT Express pôsobí na expresnom kuriérskom trhu balíkov/courier-express-parcels (CEP). Konkurenčný boj sa na expresnom kuriérskom trhu balíkov zameriava na sieťové pokrytie, rýchlosť, spoľahlivosť, kvalitu zákazníckeho servisu a čoraz viac na oblasť cien. V základe rozlišujeme dva typy expresných hráčov:

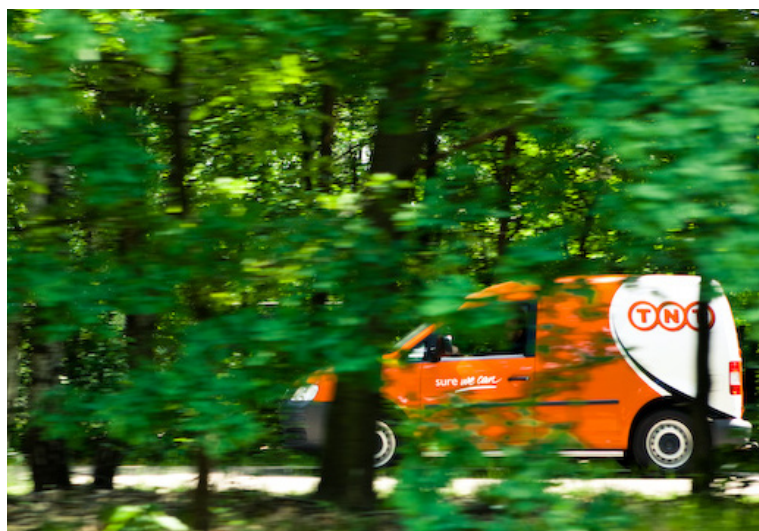
- globálnych integrátorov – UPS, FedEx, DHL a TNT – veľkí hráči môžu dosiahnuť atraktívne marže cez ekonomiku z veľkosti a (v menšej miere) cez rozsah pôsobenia,
- lokálne/regionálne expresné firmy – často napojené na poštových poskytovateľov ako GLS (Royal Mail), Geopost/DPD (La Poste), Danzas (Deutsche Post) a pod. Zameriavajú sa na vysokú hustotu lokálnej siete. Vo všeobecnosti predstavujú kuriéri veľmi roztrieštený trh s mnohými malými lokálnymi hráčmi.



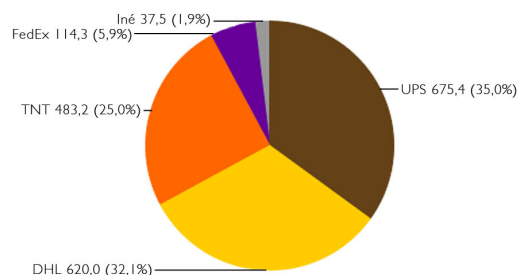
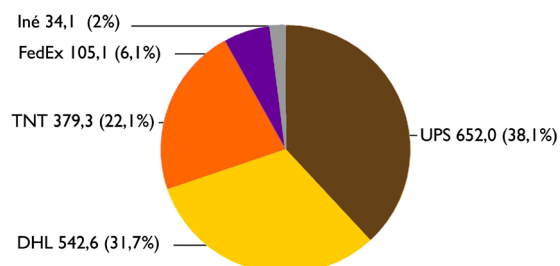
Obrázok 3: Expresný kuriérsky trh balíkov/courier-express-parcels (CEP)



Pri sledovaní podielu vychádza TNT z jasne definovaného expresného trhu. Expresný trh podľa TNT definície zahŕňa služby s definovaným časom doručenia, služby s doručením nasledujúci deň a najrýchlejšie letecké alebo cestné na deň definované doručenie zásielok prepravnou sieťou s pevným časovým harmonogramom. Tieto služby sú poskytované B2B klientom od dverí k dverám s možnosťou sledovať pohyb zásielok cez internet. Podľa tejto definície mala TNT v roku 2010 a 2011 na Slovensku nasledovný trhový podiel*:



Obrázok 4: Trhový podiel TNT na Slovensku v roku 2010 (graf vľavo) a 2011 (graf vpravo)*



*V čase písania výročnej správy neboli k dispozícii údaje na stanovenie podielu v roku 2012. Tieto údaje vychádzajú primárne z výročných správ konkurenčných spoločností, ktoré neboli za rok 2012 dosiaľ zverejnené. V prípade UPS a DHL sú údaje vrátane ich freight divízií.

Kľúčové zdroje hodnoty v expresnom odvetví je možné rozdeliť do troch kategórií: rast, cenotvorba a náklady. Hlavným zdrojom rastu je v expresnom odvetví rast HDP a zvyšujúca sa globalizácia dodávateľských sietí. Dôležitými faktormi cenotvorby sú konsolidácia, intenzita konkurencie a náklady na pohonné hmoty. Hlavnými faktormi ovplyvňujúcimi náklady sú okruhy a zastávky pri vyzdvihovaní a doručovaní, najazdené kilometre u kyvadlových spojov a pracovný čas v skladoch a depách.



5.4 STRATÉGIA

Stratégia a ciele spoločnosti TNT Slovensko vychádzajú zo smerovania celej korporácie TNT Express. Toto bolo od februára 2012 zadefinované v stratégii s názvom „Building on Strengths“ – „Budujeme na našich silných stránkach“. Podľa tejto stratégie sa biznis TNT v nasledovných rokoch zameria na nasledovné kľúčové iniciatívy:

- rast ziskovosti dosiahnutý zameraním sa na Európu a spájanie Európy so svetom,
- atraktívne Európske obchodné príležitosti založené na jedinečnej prepravnej sieti a zemepisnom postavení,
- program optimalizácie zameraný na zredukovanie nákladov o 150 miliónov EUR do konca roka 2013,
- skúmanie partnerských príležitostí pre domáce TNT aktivity v Brazílii (TNT Mercurio) a Číne (Hoau),
- zavádzanie spoločenskej zodpovednosti do všetkých firemných aktivít.

Zákazníci sú a aj vždy budú srdcom stratégie TNT Express. Firemné služby, siete a geografické pokrytie sa budú aj naďalej vyvíjať v súlade s požiadavkami a potrebami zákazníkov a ich dodávateľských sietí.

Realizácia stratégie TNT Express nie je možná bez zaniatených zamestnancov. Zamestnanci TNT Express dodávajú službám poskytovaným zákazníkom dôležitú jedinečnosť na trhu. Firma je preto zaviazaná rozvíjať a podporovať talenty. Iba tak môže svojim zákazníkom zabezpečiť „jedinečnú oranžovú skúsenosť“.



5.5 CIELE

Manažment TNT Slovensko na ročnej báze vypracováva podnikateľský plán/Business Plan, ktorý koordinuje s materskou spoločnosťou. Podnikateľský plán zahŕňa krátkodobé (obdobie 1 roka) a dlhodobé (obdobie 1 až 5 rokov) ciele, popis procesov rozvoja a vhodných metód dosahovania cieľov, ktoré zodpovedajú požiadavkám a podporujú zavedenie samotného plánu.

Deväť kľúčových procesov

Neoddeliteľnou súčasťou tvorby podnikateľského plánu je analýza predchádzajúceho výkonu. Údaje o internom výkone vychádzajú z 9-tich kľúčových procesov prostredníctvom ktorých TNT Slovensko sleduje svoj interný výkon v smere posilňovania svojej konkurencieschopnosti:

1. Výber, starostlivosť, rozvoj a posilnenie zodpovednosti zamestnancov
2. Doručovanie včas a v perfektnom stave
3. Získavanie a udržiavanie ziskových zákazníkov
4. Zaistenie bezpečného a chráneného pracovného prostredia
5. Vystavovanie správnych faktúr a zabezpečenie ich úhrady
6. Zaistenie finančnej zodpovednosti a systému internej kontroly
7. Zavádzanie špičkových informačných technológií
8. Udržiavanie podnikateľskej a spoločenskej výnimočnosti
9. Vytvorenie a posilnenie konkurencieschopnosti

Ukazovatele výkonnosti

Výkon jednotlivých procesov sleduje firma prostredníctvom kľúčových ukazovateľov výkonu/Key Performance Indicators. Pre zabezpečenie neustáleho zlepšovania kľúčových procesov si firma nastavuje stále vyššie ciele na nasledovný rok a rozvíja spôsoby ich plnenia cez zmeny a zlepšenia v súlade so stratégiou firmy.

Plnenie ukazovateľov je priebežne vyhodnocované a záznamy o dosiahnutých výsledkoch a nápravných opatreniach sú vedené formou pravidelnej mesačnej správy v súlade so záväzkom na neustále zlepšovanie. Ročné vyhodnotenie cieľov je vykonávané formou hodnotiacej správy.



5.6 OPERAČNÁ INFRAŠTRUKTÚRA NA SLOVENSKU

TNT Slovensko poskytuje národné a medzinárodné expresné služby s kuriérskym doručením od dverí k dverám. Firma sa zameriava na segment trhu business to business a službami pokrýva celé územie Slovenskej republiky. Prepravné služby v rámci kyvadlovej cestnej prepravy (linehaul) a tzv. poslednej míle (last mile) poskytuje prostredníctvom overených subdodávateľov.

Základná infraštruktúra TNT Express na území Slovenska pozostáva z ôsmich strategicky rozmiestnených diep: Bratislava (centrum), Košice, Trenčín, Sliač, Ružomberok, Nitra, Poprad a Žilina. Napojenie TNT Slovensko na medzinárodnú doručovateľskú sieť TNT malo k 31.12.2012 nasledovnú podobu:

- pravidelné denné spojenie na prekladisko TNT Európskej cestnej siete vo Viedni,
- pravidelné denné spojenie na prekladisko TNT Európskej cestnej siete v Norimbergu,
- pravidelné letecké spojenie s centrálnym prekladiskom v belgickom Liège (kombinovaná preprava cez viedenské letisko),
- pravidelné letecké spojenie s centrálnym prekladiskom v belgickom Liège (kombinovaná preprava cez letisko Budapešť),
- vnútroštátne denné a nočné cestné spojenia spájajúce všetky TNT depá na Slovensku.

Všetci kuriéri na Slovensku sú vybavení inteligentným prenosným zariadením Mobile Worker. Mobile Worker umožňuje v reálnom čase aktualizovať v systéme údaje o vyzdvihnutí a doručení zásielky a zároveň zlepšuje komunikáciu medzi vodičmi v teréne, Operačným oddelením a Oddelením služieb zákazníkom. Keď je zariadenie Mobile Worker v depe, používa lokálnu TNT sieť pre bezdrôtovú komunikáciu prostredníctvom vln rádiovej frekvencie. Zariadenie disponuje okrem iného aj funkciou podpis na obrazovku/Sign on screen, ktorá od roku 2010 úplne nahradila klasický papierový doklad o prevzatí zásielky.

Iniciatíva „Doručovať v perfektnom stave“

Jednou z priorít TNT Express pre rok 2012 bolo „Doručovať v perfektnom stave“. Ide o celosvetový TNT program, ktorý má firme pomôcť naplniť víziu stať sa najobdivovanejšou prepravnou spoločnosťou. Kľúčovým prvkom iniciatívy je zabezpečiť, aby boli zásielky tzv. „Fit to Travel“ (vhodné na prepravu) a minimalizovať počet tých, ktoré tieto kritéria nespĺňajú. Ak sú totiž zásielky hneď od začiatku kvalitne a správne zabalené, majú oveľa vyššiu šancu dostať sa do cieľovej destinácie nepoškodené. To samozrejme vyžaduje spoluprácu viacerých oddelení vrátane zapojenia zákazníkov.

5.7 HOSPODÁRSKE VÝSLEDKY

Kľúčovými faktormi, ktoré ovplyvňujú finančné výsledky TNT Slovensko sú:

- Počet prepravených zásielok a kilogramov
- Kombinácia služieb poskytovaných klientom
- Ceny jednotlivých služieb
- Priemerný počet pracovných a doručovacích dní v roku
- Operačné náklady
- Schopnosť TNT prispôbiť svoje operačné výdavky zmenám v prepravovaných objemoch

Napriek sťaženým ekonomickým podmienkam dosiahla slovenská pobočka v roku 2012 veľmi dobré výsledky. Skončila so ziskom a v porovnaní s minulým rokom zaznamenala 8,7 % nárast predaja a takmer 15 % nárast počtu zákazníkov. Zvýšený záujem zákazníkov dokazuje aj takmer 100 000 telefonátov, ktoré Oddelenie služieb zákazníkom prijalo v roku 2012. Medziročný nárast zákazníkov sa prejavil aj v počte prepravených zásielok, ktorý sa v porovnaní s rokom 2009 až strojnásobil. Aby na Slovensku pôsobiace kuriérske vozidlá všetky tieto zásielky vyzdvihli alebo doručili, museli prekonať vzdialenosť 2,7 milióna km, čo je 67-násobok obvodu Zeme.

Z hľadiska poskytovaných služieb zaznamenáva TNT na Slovensku v posledných rokoch veľké úspechy u zákazníkov, ktorým zabezpečuje kompletnú medzinárodnú logistiku náhradných dielov a pokazených výrobkov do servisných stredísk. Ide o komplexné logistické riešenia so službami s pridanou hodnotou vytvorené na mieru aktuálnym potrebám zákazníkov. Do portfólia týchto projektov pribudol v roku 2012 úspešne aj nový typ spolupráce v segmente B2C, t.j. s doručovaním zásielok pre koncových spotrebiteľov.



5.8 PORTFÓLIO SLUŽIEB

Tovary a dokumenty doručované cez TNT Express majú rôzne hmotnosti, tvary a rozmery. Môžu byť ľahké a malé ako obálka alebo ťažké a veľké ako motor prúdového lietadla. Môžu meniť svoj tvar, napríklad ak sa viaceré balíky skombinujú do jednej palety, môžu mať rôzne požiadavky na rýchlosť, bezpečnosť a rôzny charakter vzhľadom na vzdialenosť ich putovania – od národných cez cezhraničné, intrakontinentálne až po medzikontinentálne prepravy.

5.8.1 SLUŽBY

TNT Slovensko poskytuje národné a medzinárodné expresné doručovateľské služby od dverí k dverám pre klientov posielajúcich dokumenty, balíky, viackusové a ťažšie paletové zásielky. Primárnou cieľovou skupinou zákazníkov sú firmy. Ceny, ktoré prislúchajú jednotlivým službám, sú primárne klasifikované podľa prepravných časov, cieľovej destinácie, rozmerov a hmotnosti zásielky.

TNT Slovensko ponúka svojim klientom rozsiahlu škálu štandardizovaných medzinárodných a národných služieb. Je možné ich rozdeliť do dvoch základných skupín:

- Štandardné sieťové služby
- Špeciálne služby

5.8.1.1 Štandardné sieťové služby

Štandardné služby využívajú na prepravu a doručenie zásielok celosvetovú cestnú a leteckú sieť TNT. Podľa vopred určeného letového a cestného poriadku firma presne vie, kedy a kam lietajú TNT lietadlá a premávajú cestné diaľkové linky/Linehails, ktoré spájajú TNT depá, sortačné strediská a medzinárodné huby. Vďaka tomu dokáže TNT v štandardných službách klientovi vopred povedať deň, prípadne čas doručenia v závislosti od zvolenej služby.

Služby s doručením definovaným na čas:

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| • 9:00 Express | • 12:00 Express |
| • 10:00 Express | • 12:00 Economy Express |

TNT ponúka viac dopoludňajších doručovateľských služieb ako akýkoľvek iný expresný doručovateľ na svete. Služba 12:00 Economy Express, ktorá kombinuje nízke náklady s časovou garanciou doručenia do 12:00 hod., je zároveň unikátom v expresnom odvetví.

Služby s doručením definovaným na deň:

- Express
- Economy Express

Medzinárodná aj vnútroštátna služba Express predstavuje najrýchlejšie štandardné doručenie od dverí k dverám nasledujúci alebo najbližší možný pracovný deň. Služba využíva najrýchlejšiu leteckú sieť TNT. Služba Economy Express efektívne kombinuje cenu s rýchlosťou prepravy, a preto je optimálnym riešením pre balíky a ťažšie náklady s nižšou urgentnosťou. Služba v maximálnej možnej miere využíva hustotu a efektivitu celosvetovej cestnej siete TNT.

Importná služba

TNT Slovensko poskytuje svojim klientom aj importnú službu, ktorá je k dispozícii z viac ako 170 krajín sveta. Express Import si slovenskí klienti môžu objednať za príplatok k službe 10:00 Express, 12:00 Express, 12:00 Economy Express, Express a Economy Express podľa toho, či je pre nich dôležitejšia rýchlosť doručenia alebo cena.

Voliteľné služby

Pre maximálny komfort a flexibilitu klientov poskytuje TNT Slovensko tiež škálu voliteľných služieb: vyzdvihnutie a doručenie mimo zvyčajného pracovného času, prioritné vybavenie či dodatočné poistenie.

5.8.1.2 Špeciálne služby pre špeciálne potreby

Okrem prepravy štandardných zásielok poskytuje TNT Slovensko klientom aj na mieru šité služby. Prepravu nadštandardných zásielok ako sú napr. časovo citlivé zásielky, ADR tovar, vzorky so suchým ľadom alebo nadrozmerné zásielky, koordinuje Oddelenie špeciálnych služieb/Special Services. Táto preprava zásielok špeciálne vyvinutá podľa požiadaviek zákazníka je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Ponuku špeciálnych služieb je možné rozdeliť do nasledovných podskupín:

- Time Critical Services/Časovo kritické služby
- Air & Road Freight Services/Letecká a cestná nákladná preprava
- Special Handling Services/Služby so špeciálnou manipuláciou
- Storapart & Distribution/Skladovanie a distribúcia

Služby pridanej hodnoty/Value Added Services

TNT Slovensko dosahuje veľký úspech so svojimi službami pridanej hodnoty. Ide o distribučné a logistické riešenia ušité na mieru špecifickým požiadavkám klienta. Ich základom sú najčastejšie služby spadajúce do kategórie Skladovanie a distribúcia. Tieto dopĺňajú ďalšie služby pridanej hodnoty ako napr. konsolidácia zásielok, kompletizácia, testy kvality, personalizácia, balenie, označovanie, príprava a tlač dokumentácie, spätný tok zásielok, vykonávanie drobných opráv, security transport a podobne. V roku 2012 začala TNT Slovensko poskytovať tieto služby aj v segmente B2C, t.j. s dorúčením pre konečného spotrebiteľa.

5.8.1.3 Priemyselné riešenia

TNT Slovensko má tímy, ktoré sa špecializujú na konkrétne odvetvia a priemyselné sektory. Firma má mnohoročné skúsenosti v oblasti znižovania nákladov na logistiku a zásoby a spolupracuje s klientmi na vývoji distribučných riešení, ktoré ideálne zodpovedajú ich potrebám. TNT Slovensko používa najmodernejšie technológie, ktoré zjednodušujú dodávateľský reťazec a zabezpečujú najrýchlejšiu a najspoľahlivejšiu cestu od dodávateľov ku koncovým zákazníkom. Či už ide o automobilové, strojárenské, farmaceutické, odevné, finančné, elektrotechnické či počítačové odvetvie – firma má riešenie, ktoré uľahčí podnikanie klientov a prinesie hodnotu ich zákazníkom.

Automobilové a priemyselné odvetvie

Výrobné požiadavky sa v automobilovom priemysle menia takmer nepretržite bez akéhokoľvek upozornenia. To kladie vysoký tlak na dodávateľov, ktorí musia požadované komponenty doručiť výrobcovi presne načas systémom just-in-time. Preto zriadila TNT po celom svete vrátane Slovenska osobitné kontrolné veže, tzv. Automotive Control Centre (ACC). Vďaka nim dokáže zabezpečiť nadštandardnú starostlivosť a prepravné služby pre automotive zásielky 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Tím TNT ACC odborníkov v priebehu niekoľkých minút nájde a zrealizuje najrýchlejšie a najspoľahlivejšie prepravné riešenie pre kritické automotive zásielky, a to v ktoromkoľvek čase bez ohľadu na miesto, kde sa daná súčiastka nachádza.

Elektronika a počítače

Firmy v elektronickom a počítačovom sektore pracujú s minimálnymi zásobami a štíhlym distribučným kanálom, ale zároveň sa snažia dosiahnuť 100 % dostupnosť produktov v mieste predaja. Zariadenia a produkty, ktoré potrebujú prepraviť, sú často krehké a citlivé. Vyžadujú plynulé doručenie výrobných komponentov, efektívne a bezpečné doručenie finálnych tovarov k distribučným partnerom, podporu pre on-line predaj a riadenie záručných služieb ako je vrátenie tovaru na opravu, servis a výmenu. TNT Slovensko toto všetko dokáže zabezpečiť. Poskytuje celosvetové kapacity s veľmi silným zastúpením v Európe, na Strednom Východe, v Amerike, Číne, Indii a juhovýchodnej Ázii.

Zdravotníctvo a farmácia

Už vyše dve dekády zabezpečuje TNT Express, aby biologické vzorky, lieky, chirurgické prístroje a ďalšie život zachraňujúce prístroje prišli do svojej cieľovej destinácie rýchlo a efektívne. Medzi služby pre zdravotný priemysel patrí: Clinical Express, Hospital Express a Direct – to – Pharmacy. Na Slovensku je najrozšírenejšia služba Clinical Express. Ide o špeciálne kuriérske riešenie vyvinuté pre trh klinického výskumu a farmaceutického priemyslu.

Portfólio služieb TNT Express špecializovaných na zdravotný priemysel doplnila začiatkom roku 2012 nová špeciálna služba PharmaSafe. Jej cieľom je zaistiť bezpečnú prepravu teplotne citlivých biofarmaceutík akými sú napríklad vakcíny. So službou priniesla TNT aj nový revolučný kontajner Va-Q-tainer, ktorý dokáže udržať

požadovanú teplotu nákladu až po dobu 120 hodín bez zdroja elektrickej energie alebo suchého ľadu a to aj pri extrémne rozdielnych vonkajších teplotách.

5.8.1.4. Ďalšie služby

Závazkom TNT Slovensko je poskytovať zákazníkom expresné kuriérske služby tej najvyššej kvality. Aj preto sa k jej službám viaže široká škála ďalších služieb, ktoré zvyšujú spokojnosť zákazníkov a ich pohodlie.

Preprava nebezpečných tovarov

V auguste 2011 nadobudla TNT Slovensko štatút krajiny schválenej pre prepravu nebezpečného tovaru (Dangerous Goods). Vďaka nemu môžu zákazníci posielat' nebezpečný tovar aj leteckou aj cestnou sieťou TNT Express a vo väčšom množstve ako sú spotrebiteľské balenia. Stále platí, že schválenie prepravy musí byť potvrdené vyškoleným pracovníkom a musí ísť o schváleného zákazníka, látku a aj krajinu na prepravu nebezpečného tovaru. Pri preprave musia byť takisto zohľadnené predpisy a pravidlá vychádzajúce z medzinárodných dohôd o preprave nebezpečných látok, pričom niektoré pravidlá sú teraz dokonca sprísnené.

Bezplatná nonstop linka

Linka je k dispozícii 24 hodín denne, 365 dní v roku, cez víkendy aj sviatky. Ako jediný prepravca tak TNT Slovensko poskytuje svojim klientom nepretržitú možnosť konzultovať svoje otázky týkajúce sa TNT zásielok so skúsenými pracovníkmi z Oddelenia služieb zákazníkom.

Obalový materiál

TNT Slovensko poskytuje klientom štandardný obalový materiál pre všetky typy zásielok: kartónové a plastové obálky pre dokumenty; krabice pre 2, 5, 8 a 12 kg zásielky; obaly pre bezpečnú prepravu fliaš a škálu medicínskych krabíc MedPak v súlade s IATA 650 pre prepravu (ne)infikovaného diagnostického materiálu.

V roku 2012 uviedla TNT Express na trh novú generáciu základných obalov vytvorenú s cieľom zjednodušiť ich používanie, lepšie chrániť zásielky pred poškodením a zvýšiť ich environmentálnu efektívnosť. Vďaka inovatívnym metódam skladania a technologicky vyspelému lepidlu sú nové TNT obaly odolnejšie voči poškodeniu a poskytujú klientom lepšiu ochranu pre ich tovary. Jednoduché používanie podporujú kreslené inštrukcie popisujúce ich skladanie a najlepší spôsob zabalenia, zalepenia a odoslania tovaru.

Nová generácia obalov zároveň podporuje rozsiahle environmentálne aktivity TNT. Ich jednoduchší dizajn je menej náročný na materiál a farebnú potlač, čím pozitívne prispieva k prísny environmentálnym cieľom TNT. Všetky kartónové obálky a krabice sú vyrobené z recyklovaného papiera a sú plne recyklovateľné, plastové obálky sú rozložiteľné prírodnými procesmi.

TNT priniesla na trh nielen nový dizajn obalov, ale aj nové ľahšie zapamätateľné názvy. Kartónové obálky určené na dokumenty sa teraz príznačne volajú Doc 1, Doc 2 a Doc 3, plastové vrecká zase Bag 1 a Bag 2. Krabice s nosnosťou 2, 5, 8 a 12 kg majú nový názov Box 1, Box 2, Box 3 a Box 4 a názvy obalov na fľaše sa skrátili na Bottle 1, Bottle 2 a Bottle 3.

5.8.2 KLIENTI

Vyššie uvedené široké portfólio služieb poskytuje TNT Slovensko prioritne B2B klientom, ktorých delí na:

- ad-hoc firmy
- malé a stredné firmy
- veľké firmy
- globálne firmy

Každá z týchto 4 skupín je riadená osobitným tímom a procesmi. Firma si s klientmi buduje silné vzťahy prostredníctvom pravidelných osobných telefonátov a návštev, ako aj širokým rozsahom komunikačných aktivít. TNT chce byť firmou, ktorá veľmi dobre pozná svojich zákazníkov – čo považujú za hodnotu, aké sú ich potreby, čomu dávajú prednosť. Iba tak im môže ponúkať produkty a služby, ktoré odpovedajú na ich požiadavky.

Hodnotenie spokojnosti klientov

Svoje programy na zlepšovanie zakladá firma na kvantitatívnej a kvalitatívnej spätnej väzbe od klientov. Túto ziskava predovšetkým prostredníctvom projektu Meranie spokojnosti zákazníkov/Customer Loyalty Measurement, ktorý sa realizuje pravidelne vo všetkých krajinách so zastúpením TNT Express. TNT Slovensko je súčasťou projektu od roku 2002. Spätá väzba od klientov, ich názor na TNT služby, procesy, systémy, postoj, prístup a profesionalitu ľudí sa získava prostredníctvom dotazníkov, ktoré sú raz ročne rozposlané všetkým aktívnym klientom.



V roku 2012 prešiel systém získavania spätnej väzby od zákazníkov zmenami. Získal nový názov Orange Experience Survey – Prieskum oranžovej skúsenosti a jeho frekvencia sa zmenila z 1-krát ročne na 4-krát ročne, pričom každý zákazník dostane prieskum maximálne raz do roka. Zmenou prešiel aj dotazník, kde sa okruh otázok zúžil z pôvodných 40 na súčasných 10 a je zákazníkovi posielaný výhradne on-line. Na rozdiel od poštou zasielaného dotazníka je on-line verzia nielen environmentálnejšia, ale umožňuje aj rýchlejšie spracovanie.

Systém hodnotenia dotazníkov a ciele sú nastavené tak, aby sledovali čistú schopnosť TNT prevýšiť očakávania klientov. To znamená, že sa rátajú iba odpovede „vyššie ako očakávané“ alebo „oveľa vyššie ako očakávané“, od ktorých sa ešte odrátajú všetky odpovede „nižšie ako očakávané“ a „oveľa nižšie ako očakávané“. V takomto bodovaní spokojnosti TNT Slovensko v poslednej vlnе dotazníkov, ktorá prebiehala v poslednom štvrtroku 2012, prekonal svoj cieľ (56,1 %) a podarilo sa jej v čistom vyjadrení prevýšiť očakávania u 57,78 % klientov. Medzi TOP 5 najlepšie hodnotených otázok patrili: Schopnosti pracovníkov Oddelenia služieb zákazníkovi, Schopnosti našich kuriérov, Schopnosť TNT Express vybaviť vaše zásielky, Celkový imidž TNT Express a Jednoduchosť používania internetových služieb TNT Express.

Výsledky z dotazníkov boli v spolupráci s klientmi detailne analyzované a následne bol formou spolupráce príslušných oddelení vypracovaný a implementovaný plán nápravných opatrení.



5.9 INFORMAČNÉ A KOMUNIKAČNÉ TECHNOLOGIE

TNT Express kladie vysokú dôležitosť na vývoj a implementáciu nových technológií. Cieľom rozsiahlych investícií je udržať štandard IT služieb na svetovej úrovni a vytvoriť maximálne pohodlie a flexibilitu tak v samotných aktivitách spoločnosti, ako aj v službách pre zákazníkov. Možnosť sledovať zásielky cez systém „track and trace“ je len jedným z mnohých príkladov využitia technológie v TNT Express. Firma využíva inovatívne technológie aj na elektronické objednávanie služieb, znižovanie nákladov a urýchľovanie procesov.

5.9.1 INTERNÉ INFORMAČNÉ SYSTÉMY

V rámci procesu globálnej štandardizácie TNT Express vo všetkých svojich pobočkách vrátane Slovenska rozvíja, implementuje a neustále zdokonaľuje spoločné systémy/Common Systems založené na štandardnej platforme informačných a komunikačných systémov (ICS). Snahou firmy je prostredníctvom spoločných systémov pre Predaj, Oddelenie služieb zákazníkom, Marketing, Financie a Operácie podporiť a zefektívniť jednotný prístup k zákazníkom.

5.9.2 ZÁKAZNÍCKY ORIENTOVANÉ RIEŠENIA

Aby TNT poskytla maximálnu flexibilitu a komfort svojim zákazníkom, ponúka im bezplatne širokú škálu elektronických služieb. Klient tak môže kedykoľvek získať prístup k informáciám o zásielke zo svojho počítača, laptopu, mobilného telefónu alebo iného zariadenia s internetovým pripojením. Neustále zdokonaľovanie týchto aplikácií sa prejavuje v každoročnom raste percentuálneho podielu on-line objednaných zásielok na celkovom počte odoslaných zásielok. V roku 2012 tento pomer dosiahol až 87 %.

5.9.2.1 www.tnt.sk

Dizajn a obsah webovej stránky TNT vychádza z najmodernejších poznatkov a štúdií o prevádzke zákaznícky orientovaných webových stránok. Stránka TNT Slovensko (www.tnt.sk) je pravidelne aktualizovaná a obsahuje množstvo užitočných informácií o expresnej preprave a novinkách v TNT Express na Slovensku a vo svete. Okrem iného umožňuje klientom zistiť cenu a čas prepravy, objednať si vyzdvihnutie zásielky a sledovať jej pohyb a stav doručenia alebo sa prihlásiť do vlastného účtu elektronickej fakturácie.

5.9.2.2 Facebook

Od roku 2011 komunikuje TNT Slovensko so svojimi klientmi aj cez sociálnu sieť Facebook. Na rozdiel od webovej stránky www.tnt.sk, ktorá slúži k serióznej, vysoko formálnej prezentácii produktov, služieb a správ dotýkajúcich sa TNT Slovensko, Facebook používa firma na neformálnejšiu komunikáciu so svojimi zákazníkmi a priaznivcami. Informácie tu uverejňované sú zábavné, zaujímavé a osobné. Na rozdiel od webovej stránky je komunikácia s TNT Slovensko na Facebooku interaktívna, bohatá na obrázky, fotografie či videozáznamy.

5.9.2.3 Elektronické zasielateľské riešenia

Elektronické riešenia, ktoré môžu využívať klienti TNT Slovensko, automatizujú v menšej alebo vo väčšej miere používanie expresných služieb TNT, a to prostredníctvom internetu (cez www.tnt.sk) alebo špeciálneho softvéru nainštalovaného priamo na počítač klienta. Medzi základné funkcie každého riešenia patrí možnosť vytvorenia objednávky, príprava a vytlačenie dokumentácie, zistenie konkrétnej ceny, objednanie kuriéra či on-line sledovanie pohybu a stavu doručenia zásielok.

Podľa princípu na akom pracujú, rozlišujeme dva základné druhy elektronických riešení TNT:

- softvérové: ExpressShipper, ExpressManager, ExpressConnect
- internetové: myTNT

myTNT

Najväčšej obľube sa teší internetová aplikácia myTNT, ktorá je ideálnym riešením pre všetkých zákazníkov bez ohľadu na množstvo zásielok, ktoré cez TNT zasielajú. Tento internetový program s prístupom cez www.tnt.sk poskytuje klientom prístup k podrobným informáciám o ich zásielkach, pričom si sami on-line objednávajú ich vyzdvihnutie. Umožňuje ukladať adresy a šablóny pre pravidelné zásielky a zobrazuje cenové kalkulácie za prepravu na základe osobných cien zákazníka. Samozrejmosťou je elektronická príprava prepravnej dokumentácie či funkcia na sledovanie pohybu zásielok. Cez myTNT si klienti môžu takisto nechať zobrazit' podpis osoby, ktorá zásielku prijala a skontrolovať a opraviť správnosť PSČ a názov mesta pomocou TNT celosvetovej databázy správnych miest a PSČ.

Express Import systém

Prostredníctvom ExpressImport systému si môžu klienti on-line objednať vyzdvihnutie zásielky z viac ako 170 krajín sveta za ceny fakturované na Slovensku v mene euro. Nový systém s prístupom cez www.tnt.sk zdokonaľuje možnosti služby Express Import a je bezplatne k dispozícii všetkým klientom bez ohľadu na množstvo, frekvenciu a rôznorodosť importných krajín. Systém zabezpečuje klientom úplnú kontrolu nad svojimi prichádzajúcimi zásielkami – príjemca rozhoduje o tom, aká firma mu zásielku doručí (TNT), akým servisom a za akú cenu. Rovnako ako v aplikácii myTNT, ani tu nie je potrebné opakované zadávanie pravidelných prepráv či kontaktov. Systém má zabudovanú knihu adries a umožňuje ukladať šablóny opakovaných prepráv. Samozrejmosťou je možnosť sledovať pohyb a stav doručenia importných zásielok.



5.9.2.4 Elektronická fakturácia

Služba elektronickej fakturácie s názvom eFakturácia ponúka klientom väčšie pohodlie, rýchlosť, bezpečnosť a zároveň prispieva k ochrane životného prostredia znížením spotreby papiera. Je vhodná pre všetkých klientov, ktorí majú počítač a prístup na internet.

V porovnaní s klasickou papierovou fakturáciou je tá elektronická:

- *Inteligentnejšia* – klient môže importovať fakturačné dáta priamo do svojho účtovného systému, vďaka čomu sa minimalizujú chyby spôsobované ručným nahadzovaním dát.
- *Rýchlejšia* – nové TNT faktúry/dobropisy má klient okamžite k dispozícii po ich vystavení, vďaka čomu nedochádza k predĺženiu spôsobenému ich spracovaním a poštovým doručením. Klient získa navyše prístup k fakturačným údajom za posledných 26 týždňov, takže ušetrí čas strávený hľadaním v kartotékach a archívoch.
- *Zeleňšia* – všetky faktúry a dobropisy si namiesto tlačenia môže klient prezerat'/ukladať elektronicky vo formáte PDF alebo sťahovať ako CSV súbor, čím šetrí papier a chráni životné prostredie.



5.10 CERTIFIKÁTY A AKREDITÁCIE

V súlade s korporátnou stratégiou je TNT Slovensko certifikovaná na štyri medzinárodne uznávané štandardy: Investor in People (Riadenie a rozvoj zamestnancov), ISO 9001:2008 (Systém manažérstva kvality), ISO 14001:2004 (Systém environmentálneho manažérstva) a OHSAS 18001:2007 (Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci). Ide o jedinečný certifikačný projekt v prepravnom odvetví, ktorý má podporovať udržateľný rast a spoločenskú zodpovednosť TNT Express v celosvetovom meradle.

Integrovaný manažérsky systém

Od 1. do 3. februára prebiehal v TNT Slovensko recertifikačný audit na normy ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 a OHSAS 18001:2007. Audit vykonávala renomovaná certifikačná spoločnosť s medzinárodným pôsobením Bureau Veritas Slovakia s.r.o. Počas auditu neboli zistené žiadne závažné nedostatky a firme TNT Express bol udelený certifikát osvedčujúci splnenie požiadaviek na všetky auditované normy pokrývajúce kľúčové a strategické oblasti podnikania: kvalitu, bezpečnosť a ochranu zdravia a životné prostredie.

Investor in People

Britskú normu Investor in People má slovenská pobočka TNT Express zavedenú už od roku 2005. Udeľuje sa spoločnostiam, ktoré preukážu zavedenie takej úrovne vzdelávania a rozvoja zamestnancov – investícií do ľudských zdrojov, ktoré významne podporujú dosahovanie podnikateľských cieľov firmy. Pre získanie certifikátu IiP musela prejsť firma nezávislým externým auditom, v ktorom sa dopytovaním 25 % zamestnancov zo všetkých pracovných oblastí firmy zisťovalo dodržiavanie 4 základných princípov normy: záväzok, plánovanie, postup a hodnotenie. Získaním certifikátu sa však proces nekončí. Uplatňovanie princípov v praxi je opätovne externe prehodnocované každých 18 mesiacov.

TAPA A

TNT Slovensko vlastní certifikát TAPA A od roku 2009. Certifikát vytvorený asociáciou TAPA (Transported Asset Protection Association) poskytuje klientom dôveru, že TNT Slovensko spĺňa všetky bezpečnostné opatrenia týkajúce sa prepravy nákladov a dokáže im poskytnúť bezpečnú a spoľahlivú sieť na prepravu a skladovanie zásielok vysokej hodnoty. Akreditácia TAPA má tri kategórie A, B a C, ktoré sú definované podľa hodnoty hi-tech tovaru prechádzajúceho cez každé depo. Najvyššia úroveň TAPA „A“, ktorú má slovenská TNT Express, predstavuje tovar v hodnote niekoľkých miliónov EUR za mesiac.



Schválený hospodársky subjekt

TNT Slovensko má od roku 2009 štatút Schválený hospodársky subjekt (SHS). SHS štandard vytvorila Európska komisia a zákazníkmi TNT Slovensko prináša viaceré výhody:

- TNT má prioritnú starostlivosť na európskych colných úradoch pri kontrole zásielok.
- Štatút zabezpečuje rýchlejší pohyb tovaru cez hranice tretích krajín, ktoré uznávajú štatút SHS.
- Od SHS vyžaduje menšie množstvo údajov na vstupné a výstupné sumárne deklarácie.

Krajina schválená pre prepravu nebezpečných tovarov

TNT Slovensko vlastní od roku 2011 štatút krajiny schválenej pre prepravu nebezpečného tovaru (Dangerous Goods). Vďaka tomu môžu klienti posielat' posielat' nebezpečný tovar leteckou aj cestnou sieťou TNT Express Slovensko a vo väčšom množstve ako sú spotrebiteľské balenia.



5.1 I ZAMESTNANECKÁ POLITIKA

TNT Slovensko zamestnáva kompetentných, schopných a nadšených ľudí. Firma poskytuje svojim ľuďom potrebné prostriedky, tréningy a uznanie s cieľom maximalizovať ich vlastný potenciál a podporovať ich individuálny príspevok k napredovaniu podniku. Snahou TNT Slovensko je vytvoriť rovnaké príležitosti a podmienky pre všetkých svojich zamestnancov bez ohľadu na ich pohlavie, rasu, náboženstvo, rodinný stav alebo vek. Iba tak môže spoločnosť dosiahnuť svoje poslanie prevyšovať očakávania zákazníkov. O zodpovednom prístupe k snahe maximalizovať výkonnosť podniku spájaním prípravy a rozvoja zamestnancov s podnikovými plánmi a cieľmi svedčí aj medzinárodne uznávaný certifikát Investor in People (IiP).

Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

Zamestnanci sú pre TNT najdôležitejším zdrojom. Firma preto vynakladá veľké úsilie na to, aby im vytvorila pracovné prostredie, ktoré je bezpečné a neohrozuje ich zdravie. Norma OHSAS 18001 (slovenský ekvivalent BOZP), ktorý TNT Slovensko získala v roku 2007, vytvára platformu a definuje štandardy na nepretržité zlepšovanie lokálnych pracovných podmienok.

Meranie výkonu zamestnancov

Aj v roku 2012 absolvoval každý zamestnanec polročný a koncoročný hodnotiaci pohovor, kde dostal spätnú väzbu na svoj pracovný výkon a zároveň získal možnosť prehodnotiť so svojim priamym nadriadeným svoje tréningové potreby, aspirácie a ciele pre nasledujúce obdobie. Okrem toho sú pravidelne organizované pracovné stretnutia jednotlivých oddelení, na ktorých sa zamestnanci navzájom informujú o aktuálnom stave pracovných úloh, plánoch a očakávaniach. Stretnutia slúžia i na získanie okamžitej spätnej väzby na vykonanú prácu ako od manažéra, tak i od kolegov.

Tréningy a školenia

Spoločnosť zabezpečuje pre svojich zamestnancov rôzne typy školení a rozvojových programov.

Na základe výstupov z ročných a polročných hodnotiacich pohovorov TNT Slovensko vypracováva plán tréningov a školení na nasledujúci rok v súlade so stratégiou a cieľmi firmy. Okrem vstupných školení, tréningov na obnovu zručností a poznatkov o procesoch vo firme či legislatívne potrebných školení (školenie BOZP, požiarne školenia a pod.) organizuje TNT Slovensko aj na mieru šité školenia pre manažérov a vedúcich pracovníkov, ktoré



sú zamerané na vedenie a motiváciu zamestnancov, koučing, prácu s tímom, zvládanie časového manažmentu a iné. V roku 2012 dosiahol priemerný počet tréningových dní na 1 zamestnanca TNT Slovensko hodnotu 4,7.

Odmeňovanie zamestnancov

TNT Slovensko poskytuje svojim zamestnancom nielen finančné odmeny, ale aj celú radu zamestnaneckých výhod, ktoré prispievajú v pracovnom aj osobnom živote zamestnancov. V roku 2012 poskytovala TNT Slovensko svojim pracovníkom viac ako 30 firemných benefitov. Bezplatné kurzy anglického jazyka, očkovanie proti chrípke alebo vitamíny v cene vakcíny, služobný automobil a mobil aj na súkromné účely, zabezpečenie pitného režimu na pracovisku zdarma (voda, čaj, presso káva), príspevok na očné vyšetrenia a na okuliare/ kontaktné šošovky, príspevok na dopravu do/zo zamestnania, darčkové poukážky, plne hrazené stravné lístky, životné a úrazové poistenie, poistenie za škodu spôsobnú zamestnávateľovi, jubilejné a vernostné príspevky a mnohé ďalšie.

Oceňovanie zamestnancov

V roku 2012 zaviedla slovenská pobočka TNT Express nový systém odmeňovania najlepších zamestnancov. Hodnotenie prebieha každý štvrt'rok a sleduje sa v ňom pracovný výkon, angažovanosť a prínos k dosahovaniu firemných cieľov. Odmenou pre najlepších zamestnancov v rámci piatich kategórií je verejná pochvala, zverejnenie v internom časopise, vystavenie spoločnej fotografie v sieni najlepších zamestnancov na recepcii a finančná odmena.

Okrem toho odmeňuje TNT Slovensko peňažnou odmenou a darčekom aj lojalitu zamestnancov. Oceňovaní sú zamestnanci, ktorí odpracujú v TNT Slovensko 5, 10, 15 a viac rokov. Ich vyhlásenie prebieha na výročnej konferencii.

Európska podniková rada TNT

Európska podniková rada TNT (EPR) existuje od roku 2000. Vďaka EPR sa stimuluje a vylepšuje výmena informácií medzi rozličnými TNT krajinami a manažment informuje a konzultuje s EPR nadnárodné rozhodnutia vo svojej politike. Zamestnanci TNT Slovensko majú v EPR vlastné zastúpenie od roku 2004. O roku 2011 vykonáva funkciu reprezentanta slovenskej pobočky Jozef Frátrik, WH Export Clerk & DGSA, ktorý sa aktívne zúčastňuje všetkých zasadnutí rady EPR.



Prieskum spokojnosti zamestnancov

TNT Express sleduje spokojnosť svojich zamestnancov prostredníctvom prieskumu VOICE, ktorý prebieha súčasne vo všetkých pobočkách TNT na celom svete. Jeho hlavným cieľom je merať angažovanosť zamestnancov, t.j. či sú hrdí na svoju firmu, či by ju odporučili ako miesto na zamestnanie a či sú odhodlaní venovať svoj čas a energiu na to, aby bola úspešná. Iba angažovaní zamestnanci totiž pomáhajú TNT rásť a poskytovať tie najlepšie služby zákazníkom. Cenný je názor každého zamestnanca, vrátane tých, čo do firmy nastúpili len nedávno, alebo pracujú na čiastočné pracovné úväzky.

Posledný prieskum zamestnancov TNT prebiehal od 17. septembra do 5. októbra 2012. Dotazník sa vyplňal on-line a obsahoval celkom 23 otázok, ktoré sledovali 10 základných oblastí: orientáciu na zákazníka, efektivitu práce, tímovú spoluprácu, priamych nadriadených, angažovanosť zamestnancov a ich rozvoj, hodnotenie výkonu, spravodlivé zaobchádzanie, prácu s výsledkami prieskumov a v neposlednom rade aj aktuálnu tému týkajúcu sa UPS.

Prieskumu sa na Slovensku zúčastnilo spolu 104 zamestnancov. Výsledky dopadli veľmi dobre a v 8 z 10 sledovaných oblastí dosiahla TNT Slovensko najvyššiu „silnú“ úroveň hodnotenia. Najvyššie zamestnanci ohodnotili orientáciu na zákazníka, spravodlivé zaobchádzanie, efektivitu práce, tímovú spoluprácu a priamych nadriadených. Celkovo sa výsledky oproti roku 2010, kedy prebiehal posledný takýto prieskum, zlepšili o 6 %.



5.12 KOMUNIKÁCIA

5.12.1 INTERNÁ KOMUNIKÁCIA

V TNT Slovensko je podporovaná a praktizovaná kultúra otvorenej komunikácie. Každý môže hovoriť so svojím priamym nadriadeným a každý si môže dohodnúť stretnutie s členom manažmentu. Politika otvorených dverí/Open Door Policy/ je vo firme bežným javom a zamestnanci sú zvyknutí ju využívať. Otvorenej komunikácii prospieva aj nepísané pravidlo oslovovať kolegov, vrátane členov manažmentu, krstným menom. Jedným z hlavných záväzkov spoločnosti je zaistiť efektívnu komunikáciu, ktorá vhodnou kombináciou formálnych a neformálnych komunikačných prostriedkov zaistí správny tok informácií medzi všetkými zamestnancami. Firma na to využíva:

- pracovné stretnutia oddelení, tímov, manažérov,
- hodnotenia výkonnosti,
- intranet/internet/e-mail,
- interný a externý časopis TNT,
- nástenky, letáky, plagáty,
- spoločenské podujatia ako vianočný večierok či výročná konferencia,
- informačný systém firmy, politiku otvorených dverí, osobné stretnutia.

5.12.2 EXTERNÁ KOMUNIKÁCIA

Sure we can

Cez svoj slogan, „Sure we can“, ktorý je v platnosti od roku 2008, firma na celom svete vrátane Slovenska komunikuje svoju obchodnú kultúru, ktorá sa vyznačuje silnou mentalitou „can-do“ (voľný preklad: všetko sa dá zvládnuť). „Sure we can“ je o flexibilnom prístupe TNT ľudí, ktorí sa nevzdávajú, ale hľadajú riešenia, ako na to. To sa odzrkadľuje v každodenných činnostiach firmy – od doručovania dokumentov až po prepravu predmetov nezvyčajných tvarov, ktoré nepasujú do štandardných škatúl alebo obálok. Prístup TNT vidieť aj na jej CSR iniciatívach pre okolitú spoločnosť, ktoré sú dôkazom toho, že ak sa chce, je možné toho urobiť veľa.

Médiá, odborné semináre a konferencie

TNT Slovensko sa snaží udržiavať úzky vzťah s masovokomunikačnými médiami pôsobiacimi na slovenskom trhu. Informácie uverejňované o firme v médiách vytvárajú imidž firmy a podporujú predaj jej produktov a služieb.

V komunikácii sa TNT sústreďuje na pozitívnu propagáciu svojich služieb, kvalitu podporenú certifikátmi, zlepšenia siete a investície na Slovensku, technológie, ako aj charitatívne aktivity. Firma oslovuje najmä profesionálne médiá z oblasti transportu a ekonomiky. V roku 2012 zaznamenala TNT Slovensko celkom 94 zverejnení v tlačových médiách.

TNT Slovensko je registrovaná na všetkých významných vyhľadávacích portáloch (centrum.sk, atlas.sk, zoznam.sk, google.sk, azet.sk, zlatestrankyonline.sk, edb.sk a pod.) s cieľom zabezpečiť maximálny prístup verejnosti k údajom o firme a k jej webovej stránke.

Členovia vrcholového manažmentu TNT Slovensko sú pozývaní na odborné semináre a konferencie ako prednášajúci a sú oslovovaní médiami so žiadosťou o poskytnutie odborného stanoviska k aktuálnej téme.

Externý časopis TNT

Okrem pravidelných obchodných návštev a telefonátov, aktuálnej webovej stránky a marketingových kampaní využíva firma na komunikáciu so svojimi klientmi aj externý časopis. Časopis TNT Slovensko vychádza pravidelne od roku 2004 a súčasným aj potenciálnym klientom je zasielaný poštou 3 až 4-krát do roka. Elektronická verzia všetkých doterajších vydaní je zverejnená aj na webovej stránke firmy. Obsahom časopisu sú aktuálne udalosti TNT zo sveta aj zo Slovensku, rady, návody a zaujímavosti týkajúce sa expresnej prepravy.



5.13 SPOLOČENSKÁ ZODPOVEDNOSŤ

Dôležitou súčasťou poslania TNT je jej záväzok vnímať svoju zodpovednosť za svet, v ktorom firma pôsobí. Spoločenská zodpovednosť firmy je v základe definovaná cez štandardy Investor in People, ISO 9001, ISO 14000 a OHSAS 18001. Okrem toho má firma vypracovanú samostatnú Politiku spoločenskej zodpovednosti.

5.13.1 TNT A KOMUNITA

Mesačná správa o spoločenskej zodpovednosti firmy

Od roku 2006 firma vypracováva mesačnú CSR (Corporate Social Responsibility/spoločenská zodpovednosť firmy) správu, kde sa na základe zadaných údajov sledujú emisie CO₂ vyprodukované firemnými vozidlami a prevádzkou firemných priestorov, pomer recyklovaného odpadu na celkovom odpade, diskriminácia mužov a žien, bezpečnosť pri práci a ochrana zdravia cez absenciu ľudí, nehodovosť a úmrtnosť, atď. Tieto sú výsledkom mnohých údajov, ktoré správa vyhodnocuje. Sleduje sa tu aj rodová rovnosť (napr. pomer žien a mužov vo vedení a vo firme celkovo), prípadné sťažnosti z okolia na hluk, pokuty a sankcie firmy, atď. Výsledkom sú, v prípade potreby, aktivity firmy na zníženie nepriaznivých vplyvov podnikania. Táto správa poskytuje dokonalý prehľad o lokálnom vplyve operácií TNT Slovensko na miestnu komunitu.

Program odpadového hospodárstva

V zmysle normy ISO 14001 má TNT Slovensko vypracovaný program odpadového hospodárstva. Vykonáva sa separovaný zber papiera, plastov a nebezpečného odpadu. Zmluvným spôsobom zabezpečujeme zhodnocovanie separovaného odpadu. Odpad firmy sa sleduje na mesačnej báze prostredníctvom CSR reportu. Firma má vlastnú čističku odpadových vôd, v súlade so zákonom sa pravidelne monitoruje kvalita vypúšťanej vody. Pred únikom znečisťujúcich látok do pôdy z áut pohybujúcich sa v areáli budovy chráni v súlade s legislatívou vybudovaný podzemný zachytávač látok kontaminujúcich prostredie.

Politika udržateľného rastu TNT Slovensko je ďalej podporená nasledovnými iniciatívami stanovenými vedením TNT N.V.:

- Vzdelávanie zamestnancov na tému sociálnych a environmentálnych aspektov.
- Zameranie sa na bezpečnosť na cestách a v práci s cieľom udržať nulový počet nehôd.
- Usmerňovanie dodávateľov k zavádzaniu programov, ktoré zodpovedajú TNT predstavám a cieľom.

5.13.2 PROJEKT MOVING THE WORLD

Azda najviditeľnejším záväzkom TNT „prinášať viac pre okolitú spoločnosť“ sú jej aktivity v rámci partnerstva so Svetovým potravinovým programom OSN (United Nations World Food Programme – WFP), ktoré vzniklo v decembri 2002. TNT Slovensko prispela na tento projekt v roku 2012 sumou 5 918,30 EUR.

End Hunger: Walk the World

Verejnosťou azda najviac vnímanou dobročinnou aktivitou zamestnancov TNT v rámci projektu Moving the World je určite celosvetový Pochod proti hladu/End Hunger: Walk the World, ktorého sa každoročne zúčastňujú na celom svete státisíce zamestnancov TNT a WFP, ich partnerov, priateľov a rodinných príslušníkov. Akciu, ktorú vymyslel zamestnanec TNT, prevzala pod svoju záštitu organizácia WFP. Keďže na Slovensku nemá WFP priame zastúpenie, organizáciu akcie už desať rokov zastrešuje a plne financuje slovenská pobočka TNT Express. Tento rok sa pochod uskutočnil v Nitre a zúčastnilo sa ho takmer 170 zamestnancov TNT a ich priateľov. V tento deň sa na Slovensku na boj proti hladu podarilo vyzbierať 3 400 EUR. Financie putovali na program Nasýtenie detí v školách, v rámci ktorého WFP poskytuje bezplatnú stravu do škôl v oblastiach postihnutých hladom a pomáha tak vzdelávať miestne deti.

ShippingShopping

V rámci projektu ShippingShopping majú zamestnanci, kuriéri a vodiči TNT Slovensko možnosť kupovať si propagačné predmety TNT, ktoré sú obvykle k dispozícii len pre zákazníkov, napr. tričká, šiltovky, dáždňiky, modely lietadiel a kamiónov, športové tašky, osušky, USB kľúče, atď. Celý výtťažok z predaja týchto predmetov putuje na konto organizácie WFP v rámci vyššie spomínaného projektu Moving the World. Prínos iniciatívy ShippingShopping je trojnásobný:

- zamestnanci nosením a používaním propagačných predmetov s logom firmy na verejnosti jednoduchým a lacným spôsobom propagujú značku TNT,
- zamestnanci, kuriéri a vodiči majú možnosť získať predmety, ktoré sú pre nich inak nedostupné,
- firma, jej zamestnanci a subdodávatelia podporujú organizáciu WFP v boji proti hladovaniu detí.

V roku 2012 sa uskutočnili dve vlny ShippingShoppingu. Výtťažok z predaja vo výške 3 474 EUR bol prevedený na účet humanitárnej organizácie WFP.



5.13.3 LOKÁLNA CHARITA A SPONZORING

1,5 % z firemných daní

TNT Slovensko sa rozhodla prerozdeliť 1,5 % z firemných daní v celkovej výške 12 991 EUR na konto nasledovných organizácií:

- Nadácia Východoslovenského onkologického ústavu v Košiciach
- Združenie na pomoc detskej onkológii Bratislava

Chránená dielňa

Nákupom občerstvenia a darčkových predmetov podporila TNT Slovensko aj v roku 2012 chránenú dielňu – agentúru Manna – a to celkovou sumou 4 201,75 EUR.

Vianočná charitatívna tombola

Zamestnanci TNT Slovensko už niekoľko rokov organizujú charitatívnu dražbu, ktorá sa koná počas ich firemného vianočného večierku. Predmety do dražby prinášajú samotní zamestnanci, kuriéri a vodiči a ide najmä o ručne vyrobené výrobky, cukrovinky a miestne slovenské produkty. V roku 2012 sa vianočný večierok konal 1. decembra 2012 a počas dražby sa vyzbierala suma 1 190 EUR. Výťažok putoval rovnakým dielom do nadácií detskej onkológie v Bratislave a Košiciach.

Organizácia muskulárnych dystrofií

Partnerstvo TNT Slovensko s Organizáciou muskulárnych dystrofií trvá už 6 rokov. Predmetom partnerstva je Deň belasého motýľa, ktorý OMD organizuje vždy v prvý júnový piatok. Ide o deň ľudí trpiacich svalovou dystrofiou a v roku 2012 sa konal 6. júna. Jeho súčasťou je i celoslovenská charitatívna zbierka. Tak ako po minulé roky, aj tento rok TNT Slovensko akciu podporila bezplatnou prepravou reklamných prospektov, materiálov a pomôcok na všetky miesta na Slovensku, v ktorých sa zbierka konala.

Liga za duševné zdravie

Pri príležitosti Svetového dňa duševného zdravia organizuje Liga za duševné zdravie SR každoročne zbierku pod názvom „DNI NEZÁBUDIEK“. Počas zbierky, ktorá prebiehala v dňoch od 10. do 12. októbra 2012, sa podarilo vyzbierať 70 210 Eur. K tejto sume, ktorá poputuje na zlepšenie starostlivosti o ľudí s duševnou poruchou, prispela aj slovenská pobočka TNT Express. Tak ako po minulé roky, aj tentoraz firma podporila Dni nezábudiek bezplatným doručením všetkých materiálov na miesta konania zbierky v mestách na celom Slovensku.



Mesiac fotografie v Bratislave

Vždy v novembri sa v Bratislave koná najstarší festival fotografie v strednej a východnej Európe – Mesiac fotografie. V roku 2012 si aj vďaka TNT Express mohli návštevníci pozrieť fotografie Waltera Bergmosera z Weimaru a Romana Bezjaka z Bielfeldu. Prepravu týchto výstav z Nemecka na Slovensko a späť zabezpečovala totiž bezplatne slovenská pobočka firmy. Išlo o tretí ročník spolupráce so spoločnosťou FOTOFO, ktorá je spoluorganizátorom podujatia.

Annual Charity Gala Dinner 2012

Ako člen Holandskej obchodnej komory podporuje TNT Slovensko každoročne finančným príspevkom zabezpečenie podujatia s názvom „Annual Charity Gala Dinner“, a tak tomu bolo aj v roku 2012.

Medzinárodný filmový festival 2012

Koncom roka sa v Bratislave už niekoľko rokov koná Medzinárodný filmový festival. Ten v roku 2012 prebiehal v týždni od 9. do 15. novembra. Išlo o 14. ročník festivalu a súčasne štrnásty rok spolupráce s TNT Express. Tak ako po minulé roky, aj tá posledná spolupráca TNT s MFF sa zavŕšila k úplnej spokojnosti zákazníka. Všetky filmové kotúče boli doručené na festival načas a v poriadku a po jeho skončení boli rovnako profesionálne doručené na ďalšie festivaly v rôznych krajinách sveta, prípadne do rúk majiteľov. Popri organizačnej stránke podporila TNT podujatie už tradične aj ako sponzor.



